

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN ORANG TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**



Oleh:

DEDEN SARIONO

NPM: 13.1.02.08183

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN ORANG TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**



Oleh:

DEDEN SARIONO

NPM: 13.1.02.08183

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN ORANG TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

DEDEN SARIONO

NPM: 13.1.02.08183

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2018

**PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN ORANG TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DEDEN SARIONO
NPM : 13.1.02.08183**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 28 April 2018**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, M.M.

**Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Khuzaini, M.M.



Dr. Triyonowati, S.E., M.Si.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Deden Sariono**

NPM : **13.1.02.08651**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN ORANG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM) SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 April 2018



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Deden Sariono
NPM : 13.1.02.08183
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Juni 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 6 (enam) / 5 (lima)
Alamat Rumah : Jl Kejawan Putih Tambak 21/2 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ariamin
Alamat Rumah / Telepon : Jl Kejawan Putih Tambak 21/2 Surabaya
082139305809
Pekerjaan / Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Yapita Surabaya Tahun 2004
2. Tamat SMP di SMP Yapita Surabaya Tahun 2009
3. Tamat SMA di SMK Metrika Surabaya Tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-IX	2013-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2011-2012	PT. Pakuwon Jati	-	Checker
2013-2015	PT. Sumber Alfaria Trijaya	-	Warehouse

Dibuat dengan sebenarnya

Deden Sariono

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN ORANG TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (MM) SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA “.**

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.

4. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati. M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Dr. Djawoto, S.E, M.M. dan Ibu Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, serta pegawai biro Program Magister Manajemen STIESIA yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan saudara, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan dan do'a sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan
8. Seluruh kawan-kawan SMX-1 angkatan tahun 2013 yang berjuang bersama dalam penyelesaian perkuliahan serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Teman-teman Yere, Aweng, Evran, Indra, patria, Rizza, Ard, Arika, Ghuftron, Ashari, Benny, Bahri, dan top lokal haya, terima kasih atas segala inspirasi, motivasi, waktu dan doanya kepada saya untuk penyelesaian penelitian ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 28 April 2018

Deden Sariono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
 BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .11	
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2 Konsep Harga	15
2.1.3 Konsep Lokasi	19
2.1.4 Konsep Promosi.....	22
2.1.5 Orang	26
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.7 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa	33
2.1.8 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa	34
2.1.9 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Mahasiswa	34
2.1.10 Hubungan Orang Terhadap Kepuasan Mahasiswa	34
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	35
2.2 Kerangka Konseptual	36
2.3 Perumusan Hipotesis	36

BAB 3 : METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian ..	38
3.1.1 Jenis Penelitian	38
3.1.2 Populasi	38
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Jenis dan Sumber data	39
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.1 Variabel	40
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Teknik Analisis Data	45
3.5.1 Uji Instrumen	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	49
3.5.5 Uji Kelayakan Model	49
3.5.6 Pengujian Hipotesis	50
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Singkat Kampus.....	51
4.1.2 Struktur Organisasi Program Magister Manajemen STIESIA	52
4.1.3 Gambaran Subyek Penelitian.....	53
4.1.4 Karakteristik Responden.....	53
4.1.5 Deskripsi Variabel penelitian	54
4.2 Hasil Analisis Data.....	58
4.2.1 Uji Instrumen	58
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	60
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	66
4.2.5 Pengujian Hipotesis	66
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Mahasiswa	68
4.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa	69
4.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Mahasiswa	70
4.3.4 Pengaruh Orang Terhaadap Kepuasan Mahasiswa	71
BAB 5 : PENUTUP	72

5.1 Simpulan.....	72
5.2 Keterbatasan	73
5.2 Saran.....	73
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTKA	75
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	35
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4. Interval Kategori Tanggapan Responden	55
5. Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	55
6. Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi	56
7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi	57
8. Tanggapan Responden terhadap Variabel Orang	57
9. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa	58
10. Hasil Uji Validitas	59
11. Hasil Uji Reliabilitas	60
12. Hasil Uji Multikolinieritas	62
13. Uji Regresi Berganda	64
14. Uji Koefisien determinasi	65
15. Uji Kelayakan Model	66
16. Hasil Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	36
2. Struktur Organisasi	52
3. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	61
4. Gambar <i>Scatterplot</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian.....	77
2. Hasil Tabulasi Kuisisioner.....	81
3. Karakteristik Responden.....	82
4. Frekuensi Variabel	83
5. Hasil Uji Instrumen.....	92
6. Hasil Uji Asumsi Klasik	99
7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
8. Hasil Uji Kelayakan Model.....	101

